

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci CSM „Nasza Praca”

1. Postanowienia ogólne.

Definicje użyte w Regulaminie oznaczają:

- **Abonament** – miesięczna opłata ponoszona przez abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez dostawcę usług;
- **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą usług;
- **Awaria** – nieplanowana jako przerwa z konieczności prowadzenia prac konserwacyjnych, ani nie spowodowana działaniem siły wyższej wada sieci telekomunikacyjnej uniemożliwiająca abonentowi korzystanie z usług;
- **Cennik** – zestawienie cen za świadczone usługi telekomunikacyjne przez dostawcę usług, stanowiący integralną część umowy;
- **Dostawca usług** – Częstochowska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Nasza Praca” z siedzibą przy ul. Okólnej 113A w Częstochowie prowadząca działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących i świadczeniu usług telekomunikacyjnych, uprawniona do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- **Gniazdo abonenckie** – urządzenia Dostawcy usług stanowiące zakończenie sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w Lokalu Abonenta, umożliwiające podłączenie Urządzeń abonenckich i Urządzeń Dostawcy usług;
- **Gniazdo dodatkowe** – drugie lub następne gniazdo abonenckie;
- **Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową zlokalizowane jest Zakończenie sieci.
- **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, wynosi jeden miesiąc kalendarzowy;
- **Opłata aktywacyjna** – opłata za jednorazowe czynności niezbędne do aktywacji usługi wnoszona na rzecz Dostawcy usług szczegółowo określona w Cenniku;
- **Opłata przyłączeniowa** – opłata za jednorazowe prace i czynności w Lokalu niezbędne w celu przyłączenia Abonenta do Sieci w celu umożliwienia Dostawcy usług świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta wnoszona na rzecz Dostawcy usług szczegółowo określona w Cenniku;
- **Pakiet** – określona w Cenniku grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie, objęta jednym Abonamentem;
- **Programy** – programy telewizyjnego lub radiowe;
- **Protokół odbioru technicznego** – dokument, w którym Abonent pisemnie potwierdza prawidłowy montaż, podłączenie do sieci i sprawne funkcjonowanie urządzeń przekazanych przez Dostawcę usług;
- **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci CSM „Nasza Praca”;
- **Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 576 ze zm., dalej jako: Prawo telekomunikacyjne), będąca własnością Dostawcy usług bądź będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego;
- **Siła wyższa** – zdarzenie, którego wystąpienia nie można było przewidzieć ani jego skutkom zapobiec przy dołożeniu należytej staranności;
- **Świadczenie usług telekomunikacyjnych** – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług;
- **Tytuł prawny** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, najem lub inny stosunek prawny potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług;
- **Umowa** – zgodne oświadczenie woli Abonenta i Dostawcy usług zawierane w formie pisemnej, na mocy którego Dostawca usług zapewni Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron;
- **Urządzenia abonenckie** – urządzenia, które nie stanowią własności Dostawcy usług, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie Abonentowi z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier);
- **Urządzenia dostawcy usług (sprzęt)** – urządzenia zainstalowane przez Dostawcę usług, wchodzące w skład Sieci i niezbędne do świadczenia usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Dostawcy usług przez okres obowiązywania Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (m.in. gniazda, kable, rozgałęźniki, modemy kablowe, terminale multimedialne);
- **Usługa** – usługa świadczona przez Dostawcę usług polegająca na dostarczaniu do Lokalu Abonenta usługi Telewizji kablowej, albo Usługi dostępu do Internetu w lokalu za pośrednictwem Sieci stacjonarnej;
- **Telewizja kablowa** – Usługa telewizji analogowej lub Usługa telewizji cyfrowej;
- **Usługa telewizji analogowej** – dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego;
- **Usługa telewizji cyfrowej** – dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego;
- **Usługa dostępu do Internetu** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci stacjonarnej.
- **Usterka** – wada sieci, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia usług przez dostawcę usług;
- **Wykaz programów** – uporządkowana lista programów rozprowadzanych w sieci przez Dostawcę usług.
- **Zakończenie sieci** – Sieć (instalacja) w lokalu Abonenta, zakończona Gniazdem abonenckim umożliwiającą podłączenie sprzętu i korzystanie z Usług;
- **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą usług.

2. Warunki umowy.

2.1. Umowa zostaje zawarta z Zamawiającym w formie pisemnej na czas nieokreślony lub czas określony wskazany w Umowie, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie i Regulaminie. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Umowie i Regulaminie.

2.2. Umowę w imieniu Dostawcy usług zawiera osoba upoważniona przez Zarząd Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca”.

2.3. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika w formie pisemnej w biurze Dostawcy usług w Zakładzie Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie.

2.4. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego będącego osobą fizyczną następujących danych: imię, imiona, nazwisko, adres zamieszkania (instalacji łącza) oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres zamieszkania, numer PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej (numer paszportu lub karty pobytu).

2.5. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną następujących danych: nazwa, zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzenia nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, lub innego właściwego rejestru.

2.6. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy;
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 389 ze zm.). Dostawca usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

2.7. Ponadto Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy jeżeli:

- a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
- b) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług;
- c) wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług została rozwiązana w związku z zaleganiem przez Zamawiającego lub przez inną osobę korzystającą z Lokalu z

opłatami lub ze względu na naruszenie postanowień Umowy/regulaminu;

- d) w zakresie Usług telewizji kablowej – Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej, nieograniczonej lub ograniczonej grupy osób.

2.8. Przez zawarcie umowy Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć usługę za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.9. Dostawca usług rozpoczyna świadczenie usług telekomunikacyjnych nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Zamawiającego danych określonych w pkt. 2.4. i 2.5.

2.10. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy usług w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującemu mu lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia usług w celu umożliwienia Dostawcy usług doręczenia korespondencji.

2.11. Warunki wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy określa Umowa i Regulamin.

2.12. Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z Abonentem w trybie natychmiastowym z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Dostawcę usług technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów dla Usług lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług lub gdy Dostawca usług utraci warunki techniczne do świadczenia Usług w Lokalu.

3. Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na Abonament.

3.1. Dostawca usług umożliwi Abonentowi korzystanie z następujących usług telekomunikacyjnych:

- przyłączenie do Sieci/wykonanie Zakończenia sieci,
- dostęp do Telewizji kablowej,
- dostęp do Internetu,
- konserwację sieci,
- innych usług zlecanych przez Abonenta, określonych w Regulaminie i Cenniku stanowiących załączniki do Umowy.

3.2. Abonent na podstawie Umowy może korzystać z usług wskazanych w pkt. 3.1. Usługi te są opisane w Regulaminie i Cenniku.

3.3. Na opłatę abonamentową składają się następujące elementy:

- obsługa w zakresie bieżącej konserwacji, tj.:
 - prowadzenie prac kontrolno-pomiarowych w celu utrzymania parametrów sieci i w gnieździe abonenckim w lokalu Abonenta;
 - przyjmowanie zgłoszeń o zaistniałych usterkach i awariach;
 - usuwanie usterek i awarii wynikłych z winy Dostawcy usług;
 - dokonywanie napraw i modernizacji sieci w celu utrzymania jej w należyłym stanie technicznym;
 - możliwość konsultacji z Zakładem Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” w sprawach korzystania z usług;
- opłaty za dzierżawę łączy operatorskich do Internetu;
- opłaty licencyjne za programy dostępne w sieci;
- opłaty z tytułu praw autorskich i pokrewnych oraz dla Instytutu Sztuki Filmowej;
- opłaty za rejestrację programów w Krajowej Radzie Radiofonii i Telewizji;
- opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji – Urząd Komunikacji Elektronicznej;
- koszty wynikające z realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- koszty energii elektrycznej, podatki;
- opłaty wsparcia serwisowego sprzętu i wymagane licencje.

3.4. Zawarcie Umowy oraz zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych w danym rejonie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

3.5. Dostawca usług może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych technologii i możliwości technicznych.

4. Warunki świadczenia usług.

4.1. Przez podpisanie umowy Abonent wyraża zgodę na wykonanie przez Dostawcę usług niezbędnych prac w Lokalu, w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż urządzeń Dostawcy usług. Zasilanie prądem sprzętu odbywa się na koszt Abonenta.

4.2. Jeżeli Umowa z Abonentem nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

4.3. Obowiązkiem Abonenta jest przygotowanie Lokalu do wykonania Zakończenia sieci, montażu Gniazda dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego wykonania Zakończenia sieci, czy montażu Gniazda dodatkowego i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do wykonania Zakończenia sieci, montażu Gniazda dodatkowego lub podłączenia. W czasie wykonywania prac w Lokalu powinien przebywać Abonent lub pełnoletnia osoba upoważniona.

4.4. Abonent podpisuje protokół odbioru technicznego, w którym potwierdza uruchomienie usługi oraz przekazanie sprzętu w stanie umożliwiającym jego prawidłowe działanie. Z chwilą podpisania protokołu odbioru na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia sprzętu. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie sprzętu przekazanego Abonentowi w użytkowanie, w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

4.5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Abonent uprawniony jest do korzystania z usług w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.

4.6. Abonent może składać wnioski w sprawie:

- instalacji dodatkowego gniazda;
- przeniesienia gniazda, zakończenia sieci;
- ponownej aktywacji (włączenia sygnału);
- rozszerzenia zakresu świadczenia usług;
- zmiany zakresu usług.

Wnioski te muszą być składane w formie pisemnej, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres Zakładu Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca”. Wysokość opłat za powyższe czynności określa Cennik.

4.7. Za świadczone usługi Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej, w szczególności przelewem bankowym lub w formie polecenia zapłaty na wskazany w Umowie numer rachunku bankowego. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na wskazany rachunek bankowy lub dzień zapłaty w kasie CSM „Nasza Praca” przy ul. Okólnej 113A w Częstochowie.

4.8. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy, w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu świadczonych usług w okresie jej obowiązywania.

4.9. Zwrot sprzętu.

4.9.1. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić kompletny sprzęt w stanie nienaruszonym w terminie 7 dni od chwili jej rozwiązania. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie sprzętu będące następstwem prawidłowego używania. Przez zwrot sprzętu Dostawcy usług rozumie się dostarczenie przez Abonenta sprzętu do Zakładu Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie.

4.9.2. Zwrot sprzętu następuje na koszt Abonenta.

4.9.3. W przypadku niezwrócenia sprzętu przez Abonenta w wyznaczonym terminie, Dostawca usług ma prawo obciążenia Abonenta karą umowną zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

4.10. Dostawca usług może dostarczać w ramach usługi Telewizji cyfrowej bez dodatkowych opłat usługę Telewizji analogowej stanowiącą usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach usługi Telewizji cyfrowej określana jest przez Dostawcę usług.

4.11. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Programy w liczbie nie mniejszej niż określona w danym Pakiecie objętym Umową.

4.12. Dostawcy usług przysługuje prawo do wyłączenia Programu z danego Pakietu lub zamiany na inny o odmiennej tematyce tylko z ważnej przyczyny, za którą uznaje się zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawcę, rozwiązanie lub wygaśnięcie z innej przyczyny umowy z nadawcą tego programu lub brak możliwości rozprowadzania tego programu przez Dostawcę usług z powodów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.

4.13. Zmiany, o których mowa w ust. 4.12 nie wymagają zmiany Umowy, jednak w takim przypadku Dostawca usług informuje Abonentów na 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian, chyba że utrzymanie tego terminu nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, wówczas Dostawca usług informuje Abonenta niezwłocznie w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług oraz stronie internetowej Dostawcy usług dostępnej pod adresem www.tvknaszapraca.pl. Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy pisemnie, najpóźniej do dnia poprzedzającego wprowadzenie takich zmian, a Dostawca usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze i zwrot ulgi.

5. Ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych.

5.1. Wszystkie elementy sieci telekomunikacyjnej oraz urządzenia Dostawcy usług zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy usług, chyba że strony umówiły się inaczej.

5.2. Sprzęt Dostawcy usług może być używany jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez strony w formie pisemnej.

5.3. Abonent jest zobowiązany do korzystania ze sprzętu Dostawcy usług zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania sprzętem Dostawcy usług, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania sprzętu i zrywania naklejki zabezpieczającej.

5.4. Dostawca usług oświadcza, że nie wprowadził, ani nie zlecił ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi sprzętu. Dostawca usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia sprzętu przez Abonenta zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi sprzętu i/lub dokumentacji gwarancji sprzętu.

5.5. Abonent jest zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z uszkodzeniami Sieci i/lub Urządzeń Dostawcy usług zainstalowanych w Lokalu, które powstały z przyczyn leżących po stronie Abonenta (np. uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania, zniszczenia, utraty lub kradzieży). Dostawca usług określa koszty w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.

6. Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi.

6.1. Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:

a) Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;

b) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usługi aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie i Regulaminie.

c) Dostawca usług wprowadza procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość usług telekomunikacyjnych;

d) W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług telekomunikacyjnych przez Abonenta, Dostawca usług podejmuje adekwatne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:

– eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu Sieci Dostawcy usług lub usług telekomunikacyjnych,

– przerywa lub ogranicza świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do tego Abonenta.

6.2. Informacja o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną dostępna jest na stronie internetowej Dostawcy usług pod adresem www.tvknaszapraca.pl.

7. Dane dotyczące jakości usług.

7.1. Dostawca usług świadczy usługi telekomunikacyjne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

7.2. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać w sposób ciągły sygnały w sieci telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami, na warunkach określonych w Umowie z zastrzeżeniem stosowania Urządzeń abonenckich o odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu.

7.3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykorzystania całego pasma częstotliwości kablowej w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

7.4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zmiany kolejności w liście Programów lub pozycji Programów na dekodерze rozprowadzanych w Sieci. Zmiana kolejności emisji lub pozycji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług. Dostrojenie Urządzeń abonenckich leży po stronie Abonenta, Abonent może zlecić dostrojenie Dostawcy usług za dodatkową opłatą zgodnie z Cennikiem.

7.5. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowo w okresach testowych i promocyjnych w poszczególnych Pakietach dodatkowe Programy oraz szybsze prędkości łącza Internetowego. Zarówno udostępnienie jak i wycofanie takiego Programu lub prędkości łącza Internetowego nie wymaga zmiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia Abonenta.

7.6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść programów, ani audycji programowych w nich zawartych.

7.7. Zmiany w programie wprowadzone bezpośrednio przez jego nadawcę, w tym zmiana nazwy programu lub jego treści lub charakteru lub formy, nie stanowią zmiany Umowy.

7.8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczanych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.

7.9. Dostawca usług zobowiązuje się w okresie obowiązywania Umowy do dostarczenia lub dzierżawy Abonentowi urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi (określonych w protokole odbioru technicznego), bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń Dostawcy usług, o ile wada wynika z normalnego zużycia lub tkwi w urządzeniu.

7.10. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 8 godzin i nie więcej niż przez 3 doby w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu skutkuje obniżeniem opłaty abonamentowej w następnym miesiącu o 1/30 za każdą dobę braku sygnału.

7.11. Dostawca usług zobowiązany jest w miarę możliwości technicznych do niezwłocznego usuwania usterek, awarii i wad w jakości świadczonej usługi w terminie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia lub w terminie uzgodnionym z Abonentem. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza Lokalem Abonenta lub miejscem przez niego kontrolowanym np. wydzielony, zamknięty przez Abonentów korytarz.

7.12. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści, w przypadku gdy Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych do celów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub wykonywaniem zawodu.

7.13. Dostawca usług analizuje poziom jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych, w szczególności:

– średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci (w dniach);

– średni czas usunięcia uszkodzenia (w godzinach);

– liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w sieci telekomunikacyjnej;

– reklamacje (%).

7.14. Wskaźniki jakości oferowanych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej Dostawcy usług pod adresem www.tvknaszapraca.pl

8. Zakres obsługi serwisowej.

8.1. Dostawca usług realizuje obsługę serwisową w zakresie:

- udzielania Abonentowi informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika;
- przyjmowania zgłoszeń o zaistniałych usterkach i awariach: telefonicznych pod numerem 34-361-57-57, osobistych w biurze Dostawcy usług w Zakładzie Obsługi Technicznej przy ul. Dekabrystów 68/76 oraz pisemnych, w tym przy użyciu poczty elektronicznej;
- przyjmowania reklamacji;
- realizacji zleceń;
- udzielania Abonentowi informacji odnośnie świadczonych usług, urządzeń Dostawcy usług w związku z korzystaniem z usług oraz zasad postępowania w przypadku ich awarii;

8.2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Cenniku.

8.3. Obsługa Abonenta realizowana jest przez Dostawcę usług za pośrednictwem:

- Zakładu Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie, w godzinach pracy Spółdzielni – w całym zakresie pkt. 8.1;
- Pogotowia technicznego – poza godzinami pracy Spółdzielni – w zakresie pkt 8.1 b) i e).

9. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty.

9.1. Abonent niezwłocznie poinformuje Dostawcę usług, jeżeli jakość świadczonych usług jest niezgodna z zawartą Umową.

9.2. Dostawca usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych nie wynikało z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.

9.3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa powyżej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

9.4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.

9.5. W przypadku uznania reklamacji przyznana Abonentowi kwota zgodnie z dyspozycją Abonenta zostanie zaliczona Abonentowi przez Dostawcę usług na poczet przyszłej opłaty abonamentowej albo przekazana na rachunek wskazany przez Abonenta lub wypłacona w kasie Spółdzielni w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.

10. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.

10.1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego naliczenia z tytułu świadczenia usług.

10.2. Reklamacja powinna zawierać :

- imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta zgłaszającego reklamację ;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu ;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację ;
- adres miejsca zakończenia sieci ;
- datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych ;
- wysokość odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty ;
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności ;
- podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej na piśmie.

W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów nie spełnia powyższych warunków, z wyłączeniem wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż w zdaniu poprzedzającym nie spełnia warunków określonych powyżej, z wyłączeniem wysokości odszkodowania lub innej należności Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wyzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

10.3. Jeżeli w reklamacji nie została określona wysokość odszkodowania lub innej należności, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby wysokość była określona.

10.4. Reklamacja może być złożona przez Abonenta w siedzibie Dostawcy usług lub w jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów, tj. w Zakładzie Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie.

10.5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie lub jednostce Dostawcy usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie lub jednostce Dostawcy usług zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Jeśli udzielenie odpowiedzi na reklamację nastąpiło w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, Dostawca usług nie potwierdza już pisemnie przyjęcia reklamacji.

10.6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia zgłoszenia nieprawidłowego naliczenia z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

10.7. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę usług listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Dostawcy usług lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w siedzibie lub jednostce Dostawcy usług.

10.8. Dostawca usług w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać :

- nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
- powołanie podstawy prawnej;
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty;
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym i polubownym zakończeniu sprawy;
- podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

10.9 Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

10.10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

10.11 Spór cywilnoprawny między konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony również polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

11. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.

11.1. Informacje o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach serwisowych można uzyskać w formie pisemnej w Zakładzie Obsługi Technicznej CSM „Nasza Praca” ul. Dekabryistów 68/76. Ponadto informacje o aktualnym Cenniku usług są dostępne na stronie internetowej pod adresem www.tvknaszapraca.pl.

12. Sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach ze świadczoną usługą.

12.1. Dostawca usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych w formie komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Dostawcy usług www.tvknaszapraca.pl.

12.2. Dostawca usług w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną, poza przypadkami, w których Dostawca usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

12.3. Dostawca usług zawiadamia niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, Abonenta będącego osobą fizyczną o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Zawiadomienie nie jest wymagane, jeśli Dostawca usług wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

13. Postanowienia końcowe.

13.1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o Radiofonii i Telewizji oraz Prawa telekomunikacyjnego.

13.2. Regulamin oraz wszelkie jego zmiany są wprowadzane uchwałą Zarządu CSM „Nasza Praca”.

13.3. Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Zarząd CSM „Nasza Praca” uchwałą nr 104/2021 w dniu 27.10.2021 r. i wchodzi w życie z dniem 01.01.2022 r.